

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD — COMPLEMENTO DE “AUTORIZACIÓN Y USO DE LOS DATOS PERSONALES”**

INSALUD reafirma su compromiso con la protección de los datos personales de todos los usuarios. Nuestra organización aplica estándares técnicos, organizativos y administrativos diseñados para resguardar la información que usted comparte, garantizando que sea utilizada únicamente con los fines para los cuales nos ha sido proporcionada. No comercializamos la información personal bajo ninguna circunstancia y nos comprometemos a mantener una comunicación transparente sobre nuestros procesos internos y las medidas de seguridad aplicadas.

Última Actualización: 02 de febrero del 2026.

### **1.1. Tratamiento de Datos en CRM y Aplicaciones Internas.**

INSALUD emplea sistemas internos, aplicativos especializados y plataformas CRM para la gestión integral de pacientes, programación de citas, seguimiento de comunicaciones y soporte operativo. La información procesada incluye aquella suministrada mediante canales oficiales como WhatsApp, formularios digitales, llamadas telefónicas, sitio web y otros medios autorizados. Toda gestión se realiza exclusivamente para fines operativos, de soporte, administración interna y cumplimiento normativo. INSALUD no vende ni distribuye esta información y solo la comparte cuando es estrictamente necesario para brindar el servicio o por obligaciones legales aplicables.

### **1.2. Uso de WhatsApp Business API**

Las comunicaciones realizadas a través de WhatsApp son procesadas conforme a las políticas de privacidad de Meta. INSALUD utiliza WhatsApp Business API como un canal oficial de atención, únicamente en respuesta a solicitudes o interacciones iniciadas por el usuario. Nunca enviamos comunicaciones promocionales sin consentimiento previo. El usuario podrá solicitar la cancelación de comunicaciones no esenciales. Más información en la Política de Privacidad de Meta: <https://www.meta.com/legal/privacy-policy/>

### **1.3. Base legal del tratamiento**

El tratamiento de los datos personales se fundamenta en el consentimiento otorgado por el titular, la ejecución de una relación contractual o precontractual, intereses legítimos relacionados con la mejora de la operatividad y servicios de INSALUD sin vulnerar los derechos fundamentales del usuario, así como el cumplimiento de obligaciones legales. Cada base legal se aplica estrictamente según la naturaleza del tratamiento correspondiente.

- Consentimiento del titular
- Ejecución de una relación precontractual o contractual
- Interés legítimo para operar y mejorar nuestros servicios sin menoscabar los derechos del titular
- Cumplimiento de obligaciones legales.

### **1.4. Transferencias internacionales**

Cuando corresponda realizar transferencias hacia proveedores o sistemas ubicados fuera del país, INSALUD implementará mecanismos legales de protección reconocidos internacionalmente, tales como Cláusulas Contractuales Estándar u otros equivalentes vigentes. Estas medidas garantizan que el nivel de protección de los datos personales se mantenga conforme a los estándares regulatorios aplicables.

### **1.5. Derechos del usuario y Baja**

El usuario conserva en todo momento la facultad de ejercer sus derechos de acceso, rectificación, eliminación, oposición y revocación del consentimiento. Para ejercerlos, puede escribirnos a soporte@insalud.pe, donde atenderemos su solicitud dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente. Asimismo, el usuario puede gestionar sus preferencias de comunicación mediante los canales oficiales.

### **1.6. Conservación de datos**

INSALUD conserva los datos únicamente durante el periodo necesario para prestar los servicios contratados, cumplir con obligaciones administrativas o legales y mantener registros operativos indispensables. Una vez cumplido el propósito del tratamiento, los datos serán eliminados de manera segura siguiendo protocolos de supresión o anonimización.

### **1.7. Menores de edad**

Nuestros servicios no están dirigidos a menores de edad. En caso de identificar información correspondiente a un menor sin autorización válida de un tutor, procederemos a eliminarla de inmediato conforme a nuestras políticas internas de protección.

### **1.8. Relación con los Términos y Condiciones del Sitio Web / Política de Privacidad**

En caso de discrepancia entre esta sección y la Política de Privacidad principal del sitio web, prevalecerá esta última respecto al tratamiento de los datos personales. Este documento complementa, más no reemplaza, las disposiciones generales establecidas en nuestras políticas institucionales.